

Tej Yam Uas Koj Yuav Tsum Tau Paub Txog Koj Qhov Kev Pab Them Nqi Kho Mob



Nyob Zoo Txog Tus Neeg Koom Hauv HMO,

Peb ua daim ntawv qhia no los pab kom koj nkag siab txog thiab siv koj qhov kev pab kho mob. Phau ntawv **HMO Guide** uas koj tau txais muaj cov lus qhia ntaw dua. Koj yuav tau phau ntawv no ua lus Mis Kas los sis lus Mev los tau. Yog hais tias koj nyeem tsis tau cov hom lus no, hais kom ib tug neeg hauv tsev neeg los sis ib tug phooj ywg pab qhia koj siv koj phau ntawv **HMO Guide**.

Sau npe,

The Office of the Patient Advocate
(Chav Fai Ua Hauj Lwm Ntawm Kev Tawm
Suab Rau Tus Neeg Mob)

Nrhiav Cov Kev Pab Uas Ua Koj Hom Lus

Yog hais tias koj hais ib hom lus uas tsis yog lus Mis Kas, hu ua ntej koj lub sij hawm teem cia ntawv es thov kom muaj ib tug neeg tuaj pab txhais lus.

- Hu rau koj lub HMO thiab nug kom muab ib daim ntawv uas muaj tag nrho cov kws kho mob uas hais koj hom lus.
- Saib seem hauv koj phau ntawv **HMO Guide** hu ua Yog Lus Mis Kas tsis Yog Koj Hom Lus (*If English is Not Your Language*).

Nrhiav Kev Pab Hauv Kev Pab Ceev

Hu 9-1-1 los sis mus rau ntawm qhov chaw kho mob ceev uas nyob ze tshaj.

- Qhia rau tus neeg teb xov tooj 9-1-1 seb koj nyob qhov twg.
- Hais kom muaj ib tug neeg txhais lus yog hais tias koj xav tau ib tug.
- Tsis txhob khwb xov tooj kom txog thaum uas tus neeg teb xov tooj ntawv nug koj ta tso.

Koj qhov HMO yuav tsum tau them rau cov kev pab kho mob ceev tsis hais seb koj mus qhov twg.

Yog hais tias koj mus tom qhov chaw kho mob ceev es nws tsis yog ib qho xwm ceev, tej zaum koj yuav tau them cov nqi ntawv.

Nws yog ib qho xwm ceev yog hais tias qhov uas tos kev pab ntawv yuav yog ib qho phom sjij rau koj lub neej los sis ib qhov ntawm koj lub ceev. Ib qho kev raug mob loj los sis kev cia li mob tam sim ntawv yuav yog ib qho xwm ceev. Kev hnov mob heev thiab kev tab tom yuav los yug menuyam yog xwm ceev.

- Nug koj tus kws kho mob los sis HMO seb cov chaw kho mob ceev uas nyob ze tshaj yog nyob rau qhov twg.
- Nyeem seem hauv koj phau ntawv **HMO Guide** hais txog Kev Kho Mob Ceev thiab Kev Kho Mob Tam Sim Ntaw (*Emergencies and Urgent Care*).

Kawm Txog HMOs

Muaj ntaw tus neeg nyob hauv California tau kev pab them nqi kho mob los ntawm HMO

- Ib qho uas HMO muaj yog ib daim ntawv uas muaj tag nrho cov neeg muab kev pab, xws li cov kws kho mob, cov pawg neeg kho mob, cov tsev kho mob, thiab cov chaw soj ntsuam roj ntsha. Koj yuav tsum tau tag nrho koj cov kev pab kho mob los ntawm cov neeg muab kev pab kho mob uas nyob hauv daim ntawv.
- Feem ntaw koj muaj ib tug kws kho mob xwb, uas nws hu ua koj thawj tus kws kho mob uas **mus ntsib ua ntej hais txog kev kho mob** thiab nws saib xyuas cov kev kho koj.
- Koj tus kws kho mob mas feem ntaw yog ib feem ntawm cov pawg neeg kho mob uas muaj ntawv cog lus nrog rau HMO.
- Koj tus kws kho mob yuav xa tau koj mus rau lwm tus kws kho mob rau tej co kev pab kho mob tshwj xeev. Feem ntaw koj yuav tsum tau ib daim ntawv sau pom zoo los ntawm koj lub HMO ua ntej koj mam li tau cov kev pab no.

Tej zaum koj yuav tau them cov nqi kho mob no hauv ib lub HMO, ntshe yog hais tias koj nyob hauv Medi-Cal qhov kev pab them nqi kho mob:

- Koj them ib tug nqi txhua hli, hu ua **tus nqi them (premium)**. Koj txoj hauj lwm los sis tsoom fwv tej zaum yuav them ib feem ntawm koj qhov nqi them.
- Feem ntaw koj them ib tug nqi tsawg li ntawm \$5 mus rau \$15 rau ib lub sij hawm uas teem cia twg los sis mus nqa tshuaj ib zaug twg. Qhov no yog hu ua **tus nqi koom them (co-pay)**.
- Tej zaum koj yuav muaj ib qho **kev them nyiaj ntawm yus ntiag tug (deductible)** txhua xyoo. Qhov ntawm no yog tus nqi uas koj yuav tsum tau them txhua xyoo ua ntej koj qhov HMO yuav them rau cov kev pab kho mob.

Yog Hais Tias Koj Muaj Teeb Meem Txog Koj Qhov HMO

Tej thaum koj qhov HMO yuav tsis pom zoo rau qhov kev pab uas koj xav tau. Los sis tej zaum koj yuav tau tos ntev heev mam li tau ib qhov kev teem sij hawm.

- Koj yuav teev tau ib daim ntawv tsis txaus siab rau koj lub HMO. Hu rau koj qhov HMO thiab hais tias koj xav teev ib daim ntawv tsis txaus siab los sis **kev tsis txaus siab (grievance)**.
- Koj tseem yuav teev tau ib daim ntawv tsis txaus siab nrog rau California HMO Help Center. Saib tus xov tooj nyob rau sab xis.
- Nyeem ntawv uas nyob hauv koj phau ntawv **HMO Guide** hais txog Yog Koj Muaj Teeb Meem (*If You Have a Problem*).

California HMO Qhov Chaw Pab (The California HMO Help Center)

yog xeev ib qho chaw ua hauj lwm. Nws muaj kev pab uas ua ntaw hom lus hais thiab muaj qhib 24-teev-ib-hnub-twng, 7 hnub ib plua (week) twg.

Hu rau cov xov tooj hu dawb no:

1-888-466-2219

1-877-688-9891 (TTY rau cov neeg lag ntseg thiab cov neeg tsis hnov lus zoo)

Koj thiab Koj Tus Kws Kho Mob

Nco ntsoov qhia rau koj tus kws kho mob kom ntau li ntau tau txog koj txoj kev kaj huv ntawm cev. Sau cov lus uas koj xav qhia rau koj tus kws kho mob rau hauv ntaww. Nqa cov ntaww uas muaj cov lus uas koj xav tham txog. Coj ib tug neeg nrog koj ua kev txhawb zog, yog hais tias koj xav tau. Nug yog hais tias muaj tej yam uas koj tsis nkag siab zoo. Saib seem hauv koj phau **HMO Guide** hais txog **Koj thiab Koj Tus Kws Kho Mob (You and Your Doctor).**

Koj Tsim Nyog Tau Kev Pab Zoo Rau Kev Kaj Huv Ntawm Cev

Txhua tus neeg koom hauv HMO yuav tsum tau kev hwm yam zoo thiab muaj kev cam hwm. California txoj cai tiv thiav koj cov cai.

Koj yuav xaiv tau ib tug kws kho mob uas koj ntseeg siab

- Koj yuav hloov tau mus rau lwm tus kws kho mob hauv koj qhov HMO yog hais tias koj tsis txaus siab tag tag rau koj tus kws kho mob.
- Koj yuav thov tau kom koj qhov HMO kom muab ib daim ntaww uas muaj cov kws kho mob uas mus ntsib ua ntej hais txog kev kho mob.

Koj muaj cai los nkag siab txog t xo j kev pab kho koj

- Koj nug tau kom muaj ib daim ntaww sau txog qhov mob (qhia txog tias koj mob li cas).
- Koj yuav nug tau kom lwm tus kws kho mob muab tswv yim hais txog ib qho mob loj.
- Koj yuav kam los sis tsis kam ib qho kev kho mob rau koj tus kheej, nrog rau kev phais los sis tshuaj noj los tau.

Koj cov ntaub ntawv kho mob yuav tsum ceev kom tsis txhab muaj neeg paub

- Koj yuav muab tau ib daim qauv txog koj cov ntaub ntawv. (Tej zaum koj yuav raug them nqi rau tus nqi luam).

Yog Xav Paub Ntxiv

Hu Rau Koj Qhov HMO

Nrhiav tus xov tooj rau Tus Neeg Koom los sis tus xov tooj rau Qhov Chaw Pab Neeg nyob rau sab nraum qab ntawm koj daim yuaj koom ID. Los sis koj yuav nrhiav tau nyob rau hauv seem Tus Neeg Koom Cov Kev Pab hauv koj phau HMO Guide.

California Kev Pab Tswv Yim Rau Kev Tuav Pov Hwm Txog Kev Kho Mob thiab Kev Tawm Suav Sawv Cev Rau Kev Pab (California Health Insurance Counseling and Advocacy Program [HICAP])

Cov kev qhia pub dawb thiab kev pab rau cov neeg uas tau Medicare 1-800-434-0222 (hu dawb)

Medi-Cal Managed Care Ombudsman

Cov kev qhia pub dawb thiab kev pab rau cov neeg uas tau Medi-Cal Managed Care Plans 1-888-452-8609 (nias "3" rau cov kev pab ua lwm hom lus hais) (hu dawb)



Office of the Patient Advocate

Peb yog xeev ib qho chaw muab kev qhia los pab cov neeg koom hauv HMO kom lawv nkag siab txog thiab siv lawv cov kev pab kho mob. Koj yuav hu tau rau peb es:

- Yuav cov ntaub ntawv pub dawb zoo li no uas txhais ua ntau hom lus.
- Yuav ib phau ntawv pub dawb **HMO Guide** los sis **HMO Guide for Seniors** uas ua lus Mis Kas los sis lus Mev.
- Yuav ib Daim Ntawv Qhia pub dawb uas ua lus Mis Kas, lus Mev los sis lus Suav hais txog California HMOs thiab cov pawg muab kev pab kho mob. Daim Ntawv Qhia muaj cov lus qhia txog cov kev pab txhais lus thiab cov kev pab kho mob zoo, Nws yuav pab tau koj nrhiav ib lub HMO uas zoo tshaj rau koj thiab koj tsev neeg.

1-866-466-8900 (hu dawb)

1-866-499-0858 (TTY rau cov neeg lag ntseg thiab tsis hnov lus zoo)

www.opa.ca.gov